

Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang

Oleh :

Hanitasari Susilowati, Hartuti Purnaweni, dan Nina Widowati

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Email: thathaahanitaa@yahoo.com

ABSTRAK

The back ground of this research caused several complains about the less of birth certificate service and less of the ownership birth certificate in department of population and civil registration Batang. Actually each a birth must be reported depend on the UU number 23 2006 about administration inhabitant. In this research the researcher used descriptive qualitative method. The location of this research focused in department of population and civil registration Batang. The sampling of this research used purposive sampling. To analyze the data qualification the researcher used triangulasi technique. Phenomenon that influences the service quality of birth certificate measured from the dimensions of service quality according Zeithaml, Parasuraman, and Berry in applying diminutions of tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy (Tjiptono: 2011). Meanwhile, the improvement of service quality according to State Administration Intuition measuring from the leadership factor, empowerment of employees and the change management.

Service quality of birth certificate in department of population and civil registration Batang didn't well caused the dimensions of tangible, responsive and reliability didn't applied optimally. The improvement efforts of population and civil registration department still have some problems, there are; less of commitment of the employees, less of the inhabitant participation in completing the data of population administration.

There are some recommendations that provided (1) creates an strong organization image, consistent, and responsive to changes and cares about the environment; (2) conducts staffing training about discipline work to all of the employees; (3) enhancing the environment security systems and data security services; (4) the leader give motivation and attention to the employees; (5) building the system of reward and punishment; and (6) Conducted the socialization about the importance of the administrative completeness of population.

Keywords: public service, assurance, empathy

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit- belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan masyarakat adalah suatu tugas utama yang murni dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah yang berperan sebagai Penyedia Jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Di bidang pencatatan kelahiran, Indonesia masih tertinggal dibandingkan negara-negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Filipina. Di negara-negara tersebut tingkat pencatatan kelahiran sudah 95% dari jumlah anak yang lahir. Sementara di Indonesia, menurut

laporan penelitian yang dilaksanakan BPS (2005) baru 30,6% anak-anak balita (usia 0-4 tahun) yang tercatat atau memiliki akta kelahiran. Menurut data Survei Penduduk Antar Sensus (Supas) tahun 2005, kepemilikan akta kelahiran di Indonesia seluruhnya baru mencapai 58,95%.

Masih banyaknya permasalahan yang terjadi terkait pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat seperti yang diungkapkan dalam sebuah jurnal yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)” oleh Didik Fatkhur Rohman (2011: Vol. 1 No. 5 Hal. 962-971) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Kurangnya sosialisasi terkait pelayanan akta kelahiran terhadap masyarakat, baik dari masyarakat penduduk lokal atau pun pendatang, tentang tata cara dan prosedur dalam pembuatan akta kelahiran.

Andi Ni'mah Sulfiani (2012: 6) mengungkapkan masalah lain

tentang pelayanan akta kelahiran selain dari kurang maksimalnya kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo (Makassar) adalah proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu dan prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat. Selain itu kesadaran masyarakat Kabupaten Wajo akan pentingnya kepemilikan Akta Kelahiran masih sangat minim dibanding KTP. Masyarakat menganggap bahwa “Akta Kelahiran” bukan merupakan kebutuhan utama dalam kehidupannya. Padahal bila ditelisik, fungsi Akta Kelahiran lebih substansial karena menyangkut identitas warga negara. Seseorang diakui eksistensinya secara hukum positif, bila telah memiliki Akta kelahiran.

Di Kabupaten Batang menurut data dari Badan Pusat Statistik (Batang dalam Angka 2012, 2012: 105) pada tahun 2012 dengan jumlah penduduk 715.115 jiwa, kepemilikan akta kelahiran tercatat hanya sebanyak 529 per 1.000 penduduk. Itu berarti sekitar 26% atau sebanyak 186.000 masyarakat di Kabupaten

Batang tidak memiliki akta kelahiran. Ratio bayi berakta kelahiran pada tahun 2012 diketahui jumlah kelahiran sebanyak 3.011, namun hanya sekitar 0,45% saja yang tercatat telah melakukan pencatatan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang belum memuaskan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang masih kurang nyaman. Hal ini dibuktikan dengan keadaan ruang tunggu pelayanan yang tidak mencukupi untuk jumlah pemohon.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Data Kependudukan Kemeterian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan Kabupaten/Kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan yaitu alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan,

pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal. Terlaksananya tertib administrasi kependudukan harus didukung pula dengan kualitas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

Pertanyaannya adalah bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. dan upaya apa yang telah dilakukan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang untuk meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran.

2. TUJUAN

Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan akta kelahiran serta mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

3. TEORI

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa Hakikat Pelayanan

Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Tjiptono (2011: 198) terdapat lima dimensi yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu : (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Responsiveness* (daya tanggap), (3) *Reliability* (keandalan), (4) *Assurance* (jaminan), (5) *Empathy* (empati).

Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2006) menjelaskan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan : (1) Faktor Kepemimpinan, (2) Fokus Kepada Pelanggan, (3) Pengelolaan Pengaduan, (4) Pemberdayaan Pegawai, (5) Pengelolaan Perubahan, dan (6) SERVQUAL (*Service Quality*).

Dalam proses pelayanan juga perlu dilakukan pemantauan terhadap lingkungan organisasi (baik internal dan eksternal). Faktor eksternal bisa berasal dari masyarakat yang tidak mau membantu dalam proses

pelayanan tersebut. Suatu pelayanan bisa berjalan dengan baik apabila ada suatu hubungan kerjasama yang baik antara masyarakat dengan aparat pelayanan tersebut yang berarti disini harus ada hubungan kerjasama yang baik antara masyarakat Kabupaten Batang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

4. METODE

Penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala sosial tertentu, sehingga penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Adapun situs penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terletak di Kabupaten Batang.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa

yang diharapkan, sehingga memudahkan dalam menjelajahi objek/ situasi sosial yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan beberapa orang anggota masyarakat yang menjadi pemohon akta kelahiran di Kabupaten Batang.

Kualitas atau keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi. Cara yang dilakukan antara lain dengan melakukan wawancara mendalam kepada informan; melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari informan dengan hasil observasi di lapangan; dan mengkonfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan dan sumber-sumber lain.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran

Dalam penelitian ini, dimensi kualitas pelayanan akta kelahiran yang diamati yaitu (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Responsiveness* (daya tanggap), (3) *Reliability* (keandalan), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Empathy* (empati).

Berikut hasil pembahasan dari tiap dimensi kualitas pelayanan :

5.1.1 Tangible (bukti fisik)

Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak pelanggan. Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali dirubah. Pelanggan potensial terlanjur membentuk opini buruk tentang pelayanan yang diberikan sebelum melangkah masuk.

Fasilitas pendukung pelayanan publik seperti toilet dan mushola, pihak dinas belum menyediakan fasilitas tersebut dengan baik. Ruang tunggu yang disediakan untuk pemohon masih kurang luas. Permasalahan lain yang dihadapi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang mengenai peralatan penunjang pekerjaan yang kurang lengkap dan canggih, seperti alat perekaman elektronik yang digunakan untuk merekam akta kelahiran. Fasilitas lain yang menghambat proses pelayanan yaitu kondisi printer yang sudah lama dan sering dipakai terkadang macet saat sedang digunakan. Selain itu belum adanya

mobil keliling untuk kegiatan jemput bola yang dilakukan di tiap-tiap kecamatan setiap tahunnya. Fasilitas pelayanan yang kurang lengkap ini membuat proses pelayanan menjadi lamban sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

5.1.2 Responsiveness (daya tanggap)

Aparatur pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif.

Prinsip-prinsip pelayanan yang diberikan kepada pemohon pelayanan akta kelahiran belum dipenuhi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. Kecepatan pelayanan yang diharapkan belum bisa dilakukan dan proses pelayanan akta kelahiran dilakukan melebihi

waktu yang telah dijanjikan kepada pemohon.

5.1.3 Reliability (keandalan)

Kehandalan merupakan salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan publik.

Pelayanan akta kelahiran mengalami keterlambatan proses pelayanan yang dialami secara langsung pada bagian pengambilan akta kelahiran. Sikap ketidakdisiplinan tersebut terjadi karena pegawai pada bagian pengambilan akta kelahiran tidak segera melakukan proses pemanggilan pemohon padahal berkas-berkas akta kelahiran sudah siap untuk diambil atau dibagikan kepada pemohon.

5.1.4 Assurance (jaminan)

Suatu pelayanan publik harus memberikan rasa aman kepada masyarakat. Rasa aman yang diberikan meliputi rasa aman terhadap proses penyelenggaraan pelayanan. Rasa aman terhadap pelayanan publik dapat diperoleh jika terdapat jaminan keamanan untuk

penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan. Proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan terstruktur akan memberikan kesan positif kepada masyarakat pengguna layanan.

Keamanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang dinilai sudah baik, meskipun hanya terdapat satu orang penjaga malam dan satu orang petugas parkir selama berlangsungnya proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang dilakukan.

5.1.5 Empathy (empati)

Penyelenggara pelayanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang penggunaan jasa. Hal ini bisa dinilai dari tingkat kesopanan dan keramahan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. Selain tampilan fisik pelayanan, sikap petugas dalam melayani juga menjadi aspek yang penting dalam keberhasilan suatu pelayanan.

Empati yang harus diberikan pegawai kepada pemohon pelayanan akta kelahiran memang sudah sesuai dengan tingkah laku petugas dalam

bekerja. Pegawai melakukan hubungan komunikatif dengan masyarakat dan sudah bekerja secara baik serta profesional dengan tetap menjunjung sikap ramah dan menyenangkan.

5.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk melihat upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran diamati dari indikator (1) Faktor Kepemimpinan, (2) Pemberdayaan Pegawai, dan (3) Pengelolaan Perubahan. Berikut ini pembahasan dari setiap indikator :

5.2.1 Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan sangat menentukan berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang memuaskan masyarakat, memberikan pengaruh terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Pemimpin harus menetapkan arah dan tujuan dari suatu organisasi serta memotivasi anggota organisasi untuk selalu bersama-sama melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus.

Upaya yang dilakukan pemimpin yaitu mengadakan pertemuan

sebulan sekali dengan pegawai dan selalu memberikan pengarahan bahwa situasi “gratis” pelayanan akta kelahiran sekarang ini memerlukan jiwa kepemimpinan agar masyarakat mau memenuhi kelengkapan administrasi kependudukan. Selain itu pemimpin juga berperan aktif dalam proses pengawasan pelayanan akta kelahiran. Namun pengawasan yang dilakukan pemimpin tidak secara langsung dan rutin.

5.2.2 Pemberdayaan Pegawai

Pada lingkungan organisasi yang bergerak dalam pelayanan, peran pegawai merupakan kunci pokok yang menentukan kualitas pelayanan. Pemberdayaan pegawai diartikan sebagai pelibatan pegawai yang benar-benar berarti, pemberdayaan pegawai tidak sekedar pemberian masukan dari pegawai melainkan juga memperhatikan, mempertimbangkan, menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan keterlibatan pegawai hanya merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya (LAN: 2006).

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang telah melaksanakan program pelatihan bagi pegawai, dimana program tersebut selalu dilakukan rutin setiap satu bulan sekali. Tujuan adalah untuk mengkoordinasikan pegawai sedemikian rupa supaya pegawai bekerja sesuai dengan kompetensi yang ada.

Dalam pengembangan pelatihan dan pendidikan pegawai, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan. Secara keseluruhan pegawai diberikan pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang diadakan setiap satu tahun sekali.

5.2.3 Pengelolaan Perubahan

Organisasi publik pada era yang penuh dengan kompetisi tidak bisa hanya sekedar menerima kondisi yang ada tetapi perlu melakukan perubahan-perubahan agar dapat menyesuaikan dengan perubahan global. Berger dan Sikola (LAN, 2006) mengungkapkan bahwa salah

satu elemen dalam mengelola perubahan yaitu perlunya perencanaan strategis dalam rangka perbaikan mutu pelayanan yang ada.

Dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang telah melakukan strategi terkait dengan program tertib administrasi kependudukan, yaitu dengan melakukan kegiatan jemput bola di tiap-tiap kecamatan setiap bulannya. Dalam pengelolaan pengaduan ini terdapat beberapa hambatan yaitu terbatasnya sarana dan prasarana yang memadai sebagai kelengkapan fasilitas untuk melaksanakan pelayanan publik, SDM bidang kependudukan dan pencatatan sipil khususnya di tingkat desa, kecamatan dan kabupaten masih rendah tingkat pengetahuan, ketrampilan dan profesionalismenya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang masih belum optimal serta belum dapat memenuhi

kepuasan pelanggan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *reliability*. Adapun dimensi yang mendukung kualitas pelayanan akta kelahiran adalah dimensi *assurance* dan *empathy*.

Komitmen Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang dalam melakukan upaya untuk memotivasi pegawainya sudah baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya kegiatan yang dilakukan untuk memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada pemohon. Namun peran pemimpin dalam melakukan proses pengawasan masih belum optimal, dikarenakan pemimpin tidak melakukan pengawasan pelayanan akta kelahiran secara langsung.

Kegiatan pemberdayaan pegawai yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Batang yaitu dengan melaksanakan program pelatihan dan pendidikan serta pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia

(SDM) bagi pegawai, dimana program tersebut dilakukan rutin setiap satu tahun sekali. Monitoring di Kecamatan setiap satu bulan sekali. Namun dalam rangka pemberdayaan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang sistem *reward* dan *punishment* belum bisa berjalan dengan baik.

Pengelolaan perubahan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah baik. Pihak dinas sudah melakukan kegiatan jemput bola pelayanan akta kelahiran di tiap kecamatan. Namun upaya pengelolaan perubahan ini masih mengalami beberapa hambatan karena pengaruhi faktor internal dan eksternal. Masalah internal yang dialami yaitu kurangnya sarana dan prasarana seperti sedikitnya jumlah komputer dan printer yang ber kondisi baik serta kurangnya komitmen dari Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada pemohon. Selanjutnya masalah eksternal berasal dari kurangnya

partisipasi masyarakat. Disini masyarakat masih belum sadar akan pentingnya kelengkapan administrasi kependudukan.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang yaitu :

1. Perubahan dan pengembangan serta pembangunan fasilitas umum penunjang pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang yang memadai sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga mampu memenuhi kepuasan masyarakat.
2. Pemimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang hendaknya terus meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai dengan memberikan motivasi dan perhatian khusus.
3. Menegakkan sistem *reward* dan *punishment* agar seluruh pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang lebih bertanggung jawab sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kurun waktu yang dijanjikan. Penerapan sistem *reward* yang baik juga bisa meningkatkan komitmen pegawai karena pegawai bisa lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik dan bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Mengadakan sosialisasi tentang pentingnya kelengkapan administrasi kependudukan dan tata cara serta syarat pendaftarannya kepada warga dengan lebih baik. Sosialisasi bisa dilakukan ketika kegiatan jemput bola berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2012. *Batang dalam Angka 2012*. Batang: Badan Pusat Statistik Kabupaten Batang.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ni'mah, Andi S. 2012. Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Wajo. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.

Rohman, Didik F. 2011. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971. Malang : Universitas Brawijaya.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.